

Postulez pour devenir

CLIENT AMBASSADEUR



NOUVEAU!  
OUVERTURE MARDI 18 AVRIL

parc  
vélos

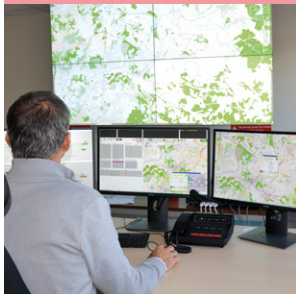
Parking fermé pour mon vélo



40  
ans!  
STGA  
— 40 ANS DÉJÀ ! —

20  
17

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ



STGA

# ÉDITO

## UNE ANNÉE D'EXTENSION DU RÉSEAU



Encore une belle augmentation de la fréquentation de 2,3% cette année avec 10 406 000 voyages réalisés en 2017 pour plus de 4,7 millions de kilomètres réalisés.

Le taux de couverture se maintient à 26,1% et reste bien supérieur à la moyenne des 53 réseaux de taille équivalente qui est à 17,7%.

L'année 2017 a été marquée par le passage de l'agglomération à 38 communes avec la desserte de 11 communes supplémentaires en Transport à la Demande.

Le service mobili'cycle continue aussi à bien se développer et le GrandAngoulême lance un nouveau service de parc vélos sécurisé à la gare géré par la STGA.

Des projets majeurs ont vu le jour avec le lancement de RUBY, le nouveau système d'aide à l'exploitation, le logiciel de Gestion de la Relation Clients et d'autres sont toujours en cours comme le changement de système billettique et le projet de restructuration du réseau.

Toute cette dynamique au service des clients et de leur satisfaction encore une nouvelle fois témoignée avec 95,4% de voyageurs satisfaits du réseau de bus de GrandAngoulême. C'est là tout le sens de l'action de chacune des équipes de la STGA.

Merci à elles.

Michel GERMANEAU  
Président de la **STGA**

# LA GOUVERNANCE DES TRANSPORTS



**D.A.M.D.D**

Direction de L'Aménagement de la  
Mobilité et du Développement Durable



**SERVICE  
MOBILITÉ**



Délégation de Service public



Réalisation du Service public

## LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

L'organisation et le choix d'offre de transport public est de la compétence de GrandAngoulême qui :

- définit le volume de service,
- réalise les investissements,
- vote les tarifs, les budgets et les évolutions du réseau.

**Aujourd'hui le service proposé par le GrandAngoulême est, en volume, l'un des plus important de France au regard du nombre d'habitants.**

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public, et sous son contrôle, le GrandAngoulême confie à la STGA (Société d'Economie Mixte) l'organisation technique et commerciale du réseau.

La STGA gère au quotidien l'offre de transport et rend régulièrement compte de son action et de sa gestion au GrandAngoulême qui est son actionnaire majoritaire (80%).

# PRÉSENTATION

## STGA : SOCIÉTÉ ANONYME D'ÉCONOMIE MIXTE DES TRANSPORTS DU GRAND ANGOULÊME

L'organisation de l'entreprise est entièrement tournée vers le service à ses voyageurs. Les innovations techniques et commerciales sont conçues et mises en œuvre pour améliorer la qualité de service et les performances du réseau.

La structure juridique en SEM garantit l'utilisation des fonds publics et des recettes au profit du fonctionnement et de l'amélioration du service public, sous le contrôle du Conseil d'Administration qui a la composition suivante :

ACTIONNAIRES DE LA STGA	%
Grand Angoulême	80
CMSO	18,7
C.C.I	1,19
Association du Personnel	0,08
4 porteurs individuels	0,03

Le conseil d'administration est constitué par 7 membres représentant le GrandAngoulême et 5 membres représentant les autres actionnaires.



# RÉSULTATS FINANCIERS

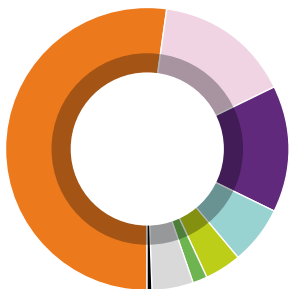


## RECETTES (HT en K€) total :

**18 661**

■ Participation GrandAngoulême .....	13 077
■ Recettes voyageurs <sup>(1)</sup> .....	3 586
■ Autres recettes .....	1 902
■ Achats Collectivités .....	96

<sup>(1)</sup> Les réductions du GrandAngoulême pour les tarifs Solidarité, -18 ans et 60 ans et + représentent 516 K€ en 2017.



## CHARGES (HT en K€) total :

**18 581**

■ Frais de personnel .....	9 754
■ Achats (carburant, pièces, etc...)	2 886
■ Services extérieurs .....	2 680
■ Affrètement .....	1 232
■ Impôts et taxes .....	772
■ Dotation aux amortissements .....	279
■ Provisions pour risques & charges .....	893
— Charges exceptionnelles .....	85

## TAUX DE COUVERTURE :

**26,1%**

Moyenne des 53 réseaux de taille comparable en 2016 : ..... 17,7%

# CHIFFRES CLÉS

**COÛT KILOMÉTRIQUE D'EXPLOITATION (Hors affrètement):** ..... **4,13€**

**COÛT KILOMÉTRIQUE GLOBAL :** ..... **4,53€**

(y compris amortissements, frais financiers, frais exceptionnels et affrètement)

**KM PAR HABITANT ET PAR AN :** ..... **36,81 KM**

Moyenne des 53 réseaux de taille comparable en 2016 : 24,3 km

**VITESSE COMMERCIALE :** ..... **23,2 KM/H**

(Km en ligne / Temps de parcours hors battement)



**OFFRE DE DÉPLACEMENT :** ..... **4 791 000 KM/AN**

■ STGA	.....	4 105 000
■ Affrètement taxis	.....	434 000
dont Minibus	.....	(386 000)
& TaxiBUS	.....	(18 000)
& LIBUS	.....	(30 000)
■ Affrètement bus	.....	252 000

14,3% des km sont affrétés.

# OFFRE DE TRANSPORT

## ☐ LES LIGNES

La STGA gère un réseau de 701 km de lignes urbaines composé de :

9 lignes régulières      11 lignes de proximité  
27 lignes scolaires      4 lignes du dimanche      2 lignes Studibus

## ☐ LES VÉHICULES

La moyenne d'âge des véhicules au 31/12/2016 est de 8,7 ans.

5 autobus articulés de 150 places PMR      1 bus hybride PMR  
84 autobus standards de 100 places (dont 68 accessibles PMR) + 4 standards hybrides  
12 minibus de 19 places (dont 6 accessibles PMR)

## ☐ LE RÉSEAU

4,6 km de voies et rues réservées  
1 point d'information et de vente situé en centre-ville  
51 bornes d'information temps réel aux arrêts principaux  
50 commerces «Points Relais» sur l'ensemble de l'agglomération  
1280 points d'arrêt dont 458 équipés d'abribus

## ☐ HANDIBUS - SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service est mis en œuvre par l'Association d'Aide aux Handicapés, Personnes Isolées et Agées sous l'autorité de GrandAngoulême depuis 2009.

Pour tout renseignement : AAHPIA, 115 route de Vars 16160 Gond Pontouvre, 05 45 95 74 22.

# L'ÉQUIPE



## ☐ UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE L'AGGLOMÉRATION

Un effectif stable : **228\*** personnes (au 31/12/2017)

**193** personnes à temps complet

**35** personnes à temps partiel

\* Chiffre hors CDD et Contrat de Professionnalisation et d'Apprentissage.

Service mouvement : **186** dont **172** conducteurs

Service atelier : **19** personnes.

Autres services : **23** personnes.

## ☐ RÉNUMÉRATION ET CHARGES CONNEXES

**Salaire annuel moyen brut d'un conducteur** : **29 675 €** (à temps complet).

**Habillement** : **67 191 €** soit **354 €** par agent (conducteur et atelier)

Les vêtements sont à choisir dans une gamme définie par l'entreprise.

**Formation continue** : **4 117 heures** soit + de 20h en moyenne par agent.

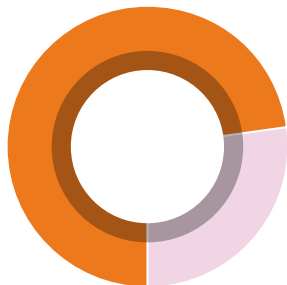
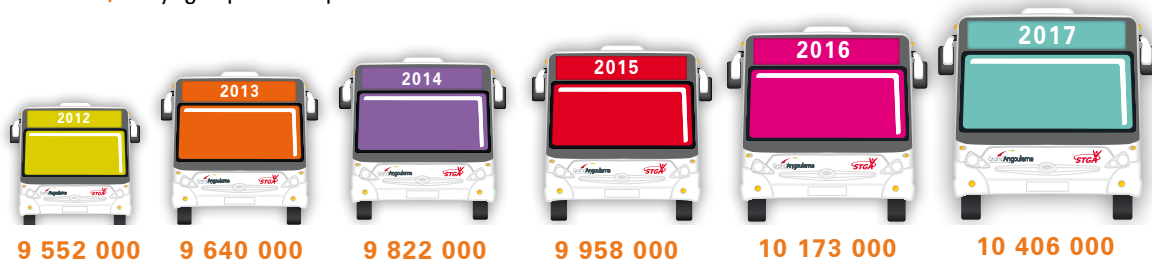
La STGA consacre **2,7%** de sa masse salariale à la formation (obligation légale : 1,9%).



# VOYAGES

## FRÉQUENTATION EN 2017 : 10 406 000

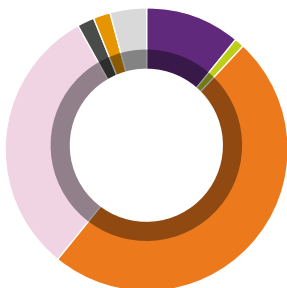
Soit **92,9** voyages par an et par habitant



## RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

Abonnements	73%
Tickets	27%

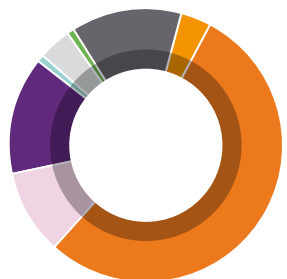
# FRÉQUENTATION



## TICKETS<sup>(1)</sup>

**Nombre de voyages par an effectués avec des tickets : 1 468 477**

Ticket 1 voyage .....	11%
Ticket 3 voyages .....	1%
Tickets 10 voyages .....	49%
Dépannage .....	31%
Journée .....	2%
Pack 10 voyages .....	2%
Autres (Cartrans + Evènements + Tribu + Été+ 7 jours gratuits) ...	4%



## ABONNEMENTS

**Nombre d'abonnements vendus par an<sup>(2)</sup> : 135 732**

-18 ans .....	54%
18/25 .....	10%
26 ans et + .....	14%
26 ans et + Zen .....	0,8%
60 ans et + Zen (heures creuses, personnes âgées) .....	3,9%
60 ans et + (toute la journée, personnes âgées) .....	0,9%
Solidarité (adultes) .....	13%
Autres (Liberté Annuel gratuit) .....	3,4%

<sup>(1)</sup> Hors tickets de groupe

<sup>(2)</sup> En équivalent mois

## REGARD SUR 2017

### ❏ JANVIER

Passage de l'agglomération de 16 à 38 communes avec l'intégration des communautés de communes Braconné et Charente (7 communes), Charente-Boème-Charraud (8 communes) et Vallée de l'Echelle (7 communes).

Pour accompagner le festival de la Bande dessinée, la STGA propose un ticket de bus à 1€ la journée, à l'effigie du fauve mascotte du festival. 50 pass pour le festival de la BD ont été gagnés par les voyageurs de la STGA

Lancement du nouveau système d'aide à l'exploitation RUBY et du nouveau poste central.

Une nouvelle chaudière Biomasse est installée par GrandAngoulême pour chauffer les locaux du Centre Bus.

Desserte de Champniers : gratuité des correspondances entre le Réseau Vert et la STGA.

### ❏ FÉVRIER

La STGA élabore son projet d'entreprise : « Destination 2022 » et travaille sur ses ambitions clients, économique et sociale.

Lancement de l'application « OurCompany », réseau social interne.

La STGA met en place des POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle) pour former ses futurs conducteurs. Tous les bus sont désormais équipés de pneumatiques M+S (Mud + Snow) en utilisation toute saison.

Partenariat avec la Cité dans le cadre de l'exposition Will Eisner.

### ❏ MARS

Journée Portes Ouvertes à mobilicycle et l'arrivée de nouveaux vélos : 15 VAE pliables et 47 VAE 26 pouces.

Lancement de l'opération « Parrainage » pour inciter les clients à faire tester le bus.

Participation aux Portes Ouvertes de l'IUT d'Angoulême afin de faire connaître l'offre jeunes.

19<sup>ème</sup> printemps des Poètes avec un lâcher de livres et un concours de poésie.

### ❏ AVRIL

Nos clients nous témoignent leur confiance avec un taux de satisfaction global de 95,4%. C'est ce que révèle l'enquête réalisée en février 2017 auprès de 1000 clients.

La STGA met en place son réseau d'« Ambassadeurs »  
18 Avril : Inauguration du 1<sup>er</sup> Parc Vélos sécurisé de la gare. La STGA est gestionnaire du parc.

8 Avril, les Foulées du GrandAngoulême réunissent 15 clients et 15 salariés STGA.

### ❏ MAI

La STGA fête ses 40 ans et organise des animations et une porte ouverte du centre bus. Le bus Infos spécial 40 ans est édité à cette occasion ainsi qu'un bus décoré spécial « 40 ans ».

Inauguration du 1<sup>er</sup> bus articulé hybride décoré, le « Dinobus » en partenariat avec le Musée d'Angoulême et le dessinateur Mazan.

La STGA est partenaire du 41<sup>ème</sup> festival Musiques Métisses au côté du GrandAngoulême pour la mise en place de navettes.

## REGARD SUR 2017

### ❏ JUIN

Nouvelle édition « Malin le bus » avec un parcours pédagogique. 21 écoles du GrandAngoulême y ont participé, soit 499 élèves. Les frais de création de carte ont été offerts aux élèves ayant participé.

### ❏ JUILLET

Un flyer d'information est réalisé pour les 11 nouvelles communes desservies en TAD à la rentrée.

### ❏ AOÛT

La STGA reconduit son partenariat dans le cadre de l'opération « Été Actif ».

Réalisation du nouveau Guide Mobilité en remplacement du Guide Bus. Le nouveau guide reprend les informations sur l'ensemble des services à la mobilité.

Début des travaux de réflexion de l'ouvrage d'art de l'Anguienne entraînant des perturbations route de Bordeaux.

La traditionnelle pose horaire sur l'ensemble du réseau a lieu avec les volontaires le 2 septembre.

### ❏ SEPTEMBRE

Semaine du transport public : GrandAngoulême propose l'accès au bus gratuit le samedi 16 Septembre.

Une enquête terrain est réalisée sur cette journée.

La STGA réalise des présentations des services mobilités au Conseil Départemental et Centre Hospitalier.

11 nouvelles communes desservies en Transport à la Demande : Asnières-sur-Nouère, Balzac, Claix, Garat, Marsac, Mouthiers-sur-Boëme, Rouillet Saint Esthèphe, Sireuil, Trois-Palis, Vindelle, Voeuil et Giget.

Le service Libus s'ouvre aussi sur les points d'arrêts

des nouvelles communes desservies. Libus c'est en Septembre 2017, 400 réservations par mois.

La STGA participe à la 3<sup>ème</sup> Journée nationale de la qualité de l'air.

La mobilicarte donne des avantages aux clients : un partenariat avec des enseignes locales offre des réductions.

### ❏ OCTOBRE

La STGA est partenaire des Studios Paradis (Chais Magelis) dans le cadre des 120 ans de cinéma de Gaumont.

3 Octobre : Journée mobilité Séniors : La STGA et l'UDAF ont invité les seniors à un spectacle au centre ville dans le but de leur faire découvrir le transport public.

Début des travaux de la nouvelle agence mobilité du Champ de Mars à Angoulême pour une ouverture prévue en Janvier 2018.

### ❏ NOVEMBRE

La STGA est partenaire du salon Handi-Rencontre à l'Espace Carat et offre l'accès au bus pour les personnes en situation de handicap se rendant au salon.

La STGA se dote d'un logiciel de la Gestion de la Relation Client afin d'améliorer sa connaissance des clients.

GrandAngoulême anticipe l'achat de 9 bus afin de minimiser l'impact de la fermeture du Tunnel de la Gâtine en Juillet 2018.

### ❏ DÉCEMBRE

Enquête de satisfaction mobilicycle : 98,5% de clients satisfaits.

L'opération « Journées Shopping » permet aux angoumoisins de préparer les fêtes de Noël en profitant d'un tarif de bus à 1€ le voyage pendant les vacances.

Des renforts de ligne sont mis en place pendant la période qui précède les fêtes.

**LA FÊTE DE LA POÉSIE**  
 Le 21 mars 2017

**PARTICIPEZ AU CONCOURS DE POÉSIE**  
 et gagnez des places de théâtre, de cinéma, des livres...

**ÉCRIVEZ VOTRE POÈME ET ACCROCHEZ-LE**  
 dans l'arbre de vie au Parcage STGA avant le 21 mars 2017.

Modèle Remplir au Parcage STGA



**STGA**  
 LES JOURNÉES SHOPPING

**1€ LE TRAJET DE BUS**  
 DU 16 AU 31 DÉCEMBRE 2017 INCLUS

**GAGNEZ UN GYROPODE**  
 DES PLACES DE CINÉMA ET DES FOURNIES

**STAR WARS**



**40 ans STGA**  
 40 ANS DÉJÀ !  
 DU 15 AU 28 MAI 2017

Partez shopping à la STGA



**96% DE SATISFACTION**  
 lors de notre dernière enquête

**CET AVIS LÀ COMPTE POUR NOUS !**

**MERCI**  
 À NOS CLIENTS,  
 À NOS SALARIÉS.

CHAUFFEUR, ON EST :  
 SERVA  
 TOUJOURS LÉTI  
 EXTRAORDINAIRE !

**PARRAINEZ ET DEVEZ PRIVILÉGIÉS !**

**LE PARRAIN**  
 1 Chèque CADEAU de 10€ !  
 2 Tickets de bus "parainage" à 0,99€ !  
 4 places de cinéma "CLUBBY PRIVILEGE" !

**LE FILLEUL**  
 Frais de création de la carte de bus OFFERTS !  
 10% de réduction sur les titres de transport !  
 1 CAGNEAU "participe poésie" !



**DU 13 AU 28 FÉVRIER 2017**

**GAGNEZ VOTRE INSCRIPTION ET COUREZ**  
 AUX COULEURS DE LA STGA  
 POUR LES FOULÉES D'ANGOULÊME  
 LE SAMEDI 8 AVRIL 2017

Marie-Cécile CHARRIERE - 02 47 82 11 00  
 www.stga.fr

**REMPLISSEZ LE FORMULAIRE SUR WWW.STGA.FR**  
 LES GAGNANTS SERONT TIRÉS AU SORT



20  
17

**“MERCİ À NOS VOYAGEURS  
ET À NOS EMPLOYÉS”**



[www.stga.fr](http://www.stga.fr)

554 ROUTE DE BORDEAUX  
BP 32 322 16023 ANGOULÊME Cedex

TÉL : 05 45 65 25 00 - FAX : 05 45 65 25 01